

Jaarverslag 2011

de druglijn

Inhoudstafel



Waar komen de cijfers vandaan?

Wie jaarlijks duizenden vragen beantwoordt, mag niet met de natte vinger te werk gaan. Daarom volgt De DrugLijn zo accuraat mogelijk op over welke drugs de lijn gecontacteerd wordt, wie de mensen zijn die een beroep doen op de lijn en met welke vragen die bellers en mailers zitten. Bij het invullen van het contactformulier op de DrugLijnsite wordt aan mailers bijvoorbeeld naar hun leeftijd gevraagd. Aan de telefoonlijn wordt de beller bij het afsluiten van het gesprek vrijblijvend gevraagd naar zijn of haar leeftijd. Zo ontstaat een vrij gedetailleerd beeld van de leeftijdsgroepen die De DrugLijn contacteren.

De beantwoorders registreren na elk contact een aantal gegevens over de inhoud van de vraag en de vraagsteller. Let wel: De DrugLijn werkt anoniem en slaat nooit persoonsgegevens op.
De geregistreerde informatie wordt jaarlijks verwerkt en geanalyseerd om uiteindelijk tot de resultaten te komen die je hier terugvindt. De cijfers kunnen helpen om de eigen werking bij te sturen, maar ook om bepaalde knelpunt- en of evoluties te signaleren aan het preventiewerk, de hulpverlening of de overheid.
Daarnaast leveren deze cijfers ook een uniek beeld van de vragen over drank, drugs, pillen en gokken die in Vlaanderen leven.

Wie beantwoordt de vragen?

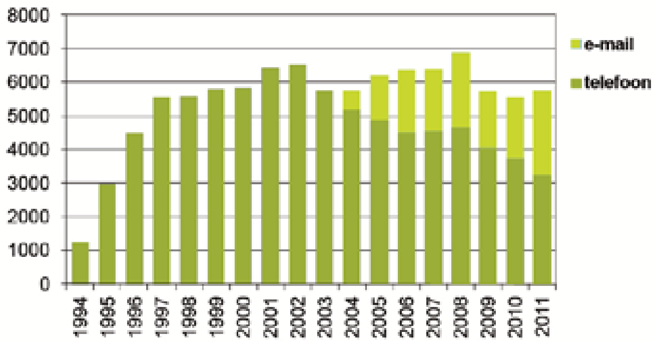
Elke vraag wordt op maat beantwoord door een team van anonieme medewerkers. Er wordt niet gewerkt met computerstemmen, keuzemenu's of standaardantwoorden. De DrugLijn zweert bij een persoonlijke service en een contact van mens tot mens. Ook online.

De beantwoording gebeurt door een groep geëngageerde vrijwilligers en een team van stafmedewerkers. Elk teamlid (zowel vaste krachten als vrijwilligers) krijgt een uitgebreide opleiding en doorloopt een intensieve stageperiode alvorens aan de slag te gaan. Ook daarna spijkeren ze hun kennis voortdurend bij via vormingen.

Hoe vaak werd De DrugLijn gecontacteerd?

Aantal beantwoorde vragen

In 2011 werden 5.747 vragen beantwoord: 3.256 telefoongesprekken en 2.491 e-mails.
In vergelijking met 2010 steeg dit aantal met 199 of 4% meer vragen. Het aantal vragen wordt beïnvloed door tal van factoren. Bijvoorbeeld de mate waarin alcohol en andere drugs in de actualiteit komen, maar zeker ook de mate waarin De DrugLijn bekendgemaakt wordt. Ook het succes van de DrugLijnwebsite heeft een invloed. Meer mensen dan ooit vinden de weg naar De DrugLijn via het internet.



Grafiek 1: evolutie aantal beantwoorde vragen sinds de oprichting van De DrugLijn

Omdat de resultaten kunnen verschillen naargelang het om vragen via telefoon of e-mail gaat, wordt in een aantal tabellen een opsplitsing gemaakt. De kolom met het symbool 📞 bevat de cijfers van de telefoongesprekken. In de kolom met ✉ staan de cijfers die op de e-mailvragen slaan. De kolom 'totaal' bevat de cijfers met de som van beide.

Evolutie telefoon- en e-mailvragen

Achter de stijging van 4% in het aantal beantwoorde vragen gaan grote verschillen schuil naargelang het om vragen via de e-mailservice of via de telefoonlijn gaat.

De belangrijkste evolutie in 2011 was zonder meer de sterke toename van het aantal e-mailvragen.

Een vergelijking:

	2010	2011	
Aantal ✉	van 1.803*	naar 2.491	↑ 38%
Aantal 📞	van 3.745	naar 3.256	↓ 13%

Tabel 1: evolutie manieren van contactname

*In 2010 kreeg De DrugLijn gemiddeld 4,9 mails per dag. In 2011 was dit gemiddelde 6,8.

Totaal aantal contacten

- De DrugLijn is niet 24 uur per dag bemand, maar wel continu bereikbaar. Wie buiten de permanentie-uren belt, hoort automatische info over de openingsuren en advies bij crisissituaties. In 2011 bedroeg dit aantal oproepen 2.041.
- Daarnaast zijn er oproepen binnen de openingsuren die niet tot een ernstig of volwaardig gesprek leiden (De DrugLijn noemt dit 'uitvalgesprekken'). In 2011 waren dat er 503. Meestal gaat het om bellers die onmiddellijk inhaken of stil blijven.

Wanneer alle cijfers van de telefoonlijn en de e-mailservice samengeteld worden, blijkt dat er in 2011 in totaal 8.291 keer persoonlijk contact genomen werd met De DrugLijn. Let wel: dat cijfer houdt geen rekening met de 525 oproepen op het moment dat alle lijnen bezet zijn. Die pogingen worden niet meegeteld omwille van de kans op dubbeltelling (één persoon kan immers meermaals proberen in verbinding te komen).

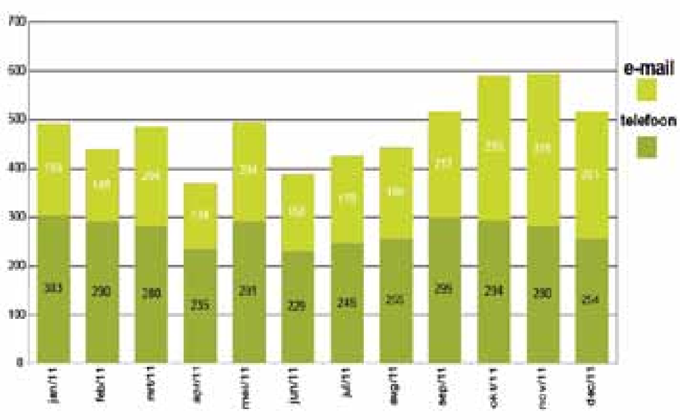
Sinds maart 2011, en als eerste hulp- en infolijn van haar soort in Vlaanderen, promoot De DrugLijn de mogelijkheid om via Skype een gratis gesprek te voeren. Het aantal online gesprekken, blijft voorlopig nog te beperkt om in statistieken te gieten. Daarom worden ze in de jaarcijfers verwerkt als telefoongesprekken.

Mailen met De DrugLijn: een uniek verhaal van online helpen

Anno 2011 kan men bij elke hulp- of infolijn ook online aankloppen met zijn vragen. De meeste lijnen bieden online contact aan via chat. De DrugLijn is een buitenbeentje doordat ze in 2004 volop de kaart trok van een e-mailservice via een webformulier. Dat werd een instant succes en sindsdien werden al meer dan 14.000 e-mailvragen beantwoord.

In 2011 zette het digitale verhaal van De DrugLijn zich verder. Niet alleen ging een volledig nieuwe DrugLijnsite online en werd de Skype-service volop geprofileerd; de e-mailbeantwoording boomde als nooit tevoren. In het laatste kwartaal van 2011 – en voor het eerst sinds de start van de e-mailservice - kreeg de lijn net iets meer e-mailvragen dan dat er telefoongesprekken gevoerd werden (zie grafiek 2).

Over het hele jaar 2011 beschouwd waren e-mails goed voor maar liefst 43% van alle beantwoorde vragen. In 2010 bedroeg dat nog 33%.



Grafiek 2: verhouding e-mailvragen en telefoongesprekken

	telefoon	e-mail	totaal
Aantal vragen in 2011	3.256	2.491	**5.747**
Beantwoordduur van alle vragen (in minuten)	46.537min.	62.147min.	**108.684 min.**
Gemiddelde beantwoordduur per vraag (in minuten)	14min.18sec.	24min.57sec.	

Tabel 2: vergelijking mail en telefoon in 2011

Tabel 2 toont dat een mail beantwoorden gemiddeld langer duurt dan een telefoongesprek. In combinatie met de stijging van het aantal e-mails zorgde dit ervoor dat De DrugLijn in 2011 voor het eerst meer tijd besteedde aan het beantwoorden van e-mailvragen dan aan telefoongesprekken.

De totale beantwoordduur steeg met 20% tegenover 2010 tot het hoogste cijfer ooit. Het succes van de e-mailservice heeft dus ook een behoorlijke organisatorische impact op de werking van de lijn en de werkdruk voor de beantwoorders.

Het succes van de e-mailservice van De Druglijn blijft niet onopgemerkt. De lijn krijgt van steeds meer organisaties en instanties vragen naar advies over het opstarten en aanbieden van een e-mailservice.

In 2012 wordt met een chatservice gestart. Zo blijft De DrugLijn haar online aanbod verder uitbreiden.



Wie contacteert De DrugLijn?

Meer vrouwen (58%) dan mannen (42%) contacteren De DrugLijn. Toch ligt het aantal mannen een paar procenten hoger dan pakweg tien jaar terug.

De verhouding tussen het aantal mannen en vrouwen hangt sterk samen met de mate waarin de verschillende doelgroepen contact nemen met de lijn. Want of men nu gebruiker, ex-gebruiker, partner, familielid, ouder, vriend, leraar, collega, hulpverlener, preventiewerker of kind van een gebruikende ouder is, De DrugLijn is er voor iedereen.

Leeftijd

Het zal niet verbazen dat de telefoonlijn een ouder publiek aanspreekt en dat online contact via e-mail veel beter in de smaak valt bij jongere mensen.
Jongeren onder de vijftien nemen niet zo vaak contact met de lijn. En als ze het al doen, is dat vooral via e-mail. Tabel 3 illustreert dat voor de leeftijdsgroepen tot 35 jaar de percentages van de mailers telkens hoger liggen dan die van de bellers. Vanaf die leeftijd kantelt de verhouding in het voordeel van de bellers. Zeker veertigers grijpen vaker naar de telefoon.
Veertigers vertegenwoordigen maar liefst 30% van alle bellers.
Het aantal mailers in de leeftijdscategorieën ouder dan dertig blijkt de laatste jaren licht toe te nemen. Toch blijft vooral bij veertigers en vijftigers de nood aan een gesprek groter dan de voldoening van een online contact.

Leeftijd			totaal
tot 15 jaar	3%	1%	**2%**
15-19 j	19%	5%	**11%**
20-24 j	19%	8%	**13%**
25-29 j	16%	11%	**13%**
30-34 j	12%	11%	**11%**
35-39 j	8%	10%	**9%**
40-44 j	7%	14%	**11%**
45-49 j	8%	16%	**12%**
50-54 j	5%	10%	**8%**
55-59 j	3%	6%	**5%**
60j en ouder	2%	7%	**5%**
	100%	100%	**100%**

Tabel 3: leeftijd van de bellers en de mailers

In de totalen van bellers en mailers steken traditiegetrouw twee leeftijdsgroepen boven de rest uit: jongeren van 15 tot 30 jaar vertegenwoordigen 37% van al wie contact neemt, veertigers zijn goed voor 23%.

Doelgroep

Uiteraard zijn die leeftijdscategorieën sterk gelinkt aan de doelgroepen. Sinds de oprichting van De DrugLijn vormden ouders de grootste groep. Maar sinds de start van de e-mailservice in 2004 en naarmate het aantal e-mails toenam, steeg ook het percentage (ex-)gebruikers dat De DrugLijn contacteerde. Ze vormden immers altijd al de grootste groep binnen het groeiend aantal mailers. Opvallend is dat hun aandeel de laatste jaren ook onder de bellers is toegenomen. In de totalen heeft dat als gevolg dat zij uitgesproken de grootste groep vormen: exact 3 op 10 bellers en mailers in 2011 waren (ex-)gebruikers.

Aan de telefoonlijn echter blijven ouders de grootste groep (32%). Maar omdat het mailen hen veel minder aanspreekt (slechts 12% van alle mailers is een ouder), is het totale percentage ouders dat De DrugLijn contacteert de laatste jaren teruggevallen. In 2011 bedroeg het nog 24%.

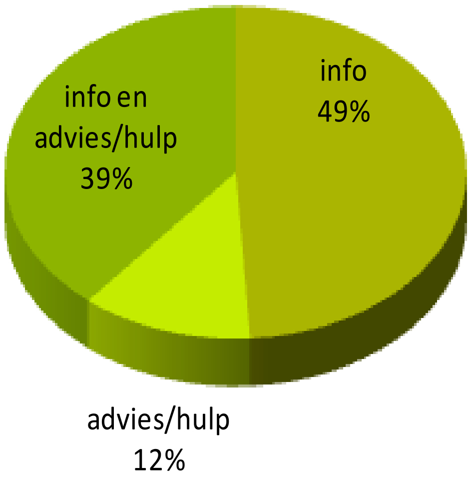
In tabel 4 valt voorts op dat 'gerelateerden' (dat zijn broers, zussen, partners, familieleden, maar ook vrienden of kinderen van gebruikende ouders) procentueel gezien net iets vaker mailen dan bellen. Samen zijn ze goed voor 22%. Gerelateerden die mailen zijn gemiddeld gezien een stuk jonger dan zij die bellen. Het gaat dan bijvoorbeeld over jonge partners of vrienden van jonge gebruikers.

Wie nam contact op met De DrugLijn			totaal
(ex-/ooit-)Gebruiker	30%	30%	**30%**
Ouder	12%	32%	**24%**
Gerelateerde (o.a. partner, broer/ zus, vriend)	24%	22%	**22%**
Scholier/studenten en geïnteresseerde	20%	4%	**11%**
Intermediaire hulpverlening	3%	6%	**5%**
Intermediaire preventie	9%	3%	**6%**
Andere	2%	3%	**2%**
	100%	100%	**100%**

Tabel 4: doelgroepen die De DrugLijn contacteren

Waarover wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Nogal wat mensen die bij De DrugLijn aankloppen, zoeken steun of advies bij problemen door alcohol- of ander druggebruik. Anderen zijn op zoek naar informatie over specifieke kenmerken en eigenschappen van de diverse drugs. Ook vragen naar concrete mogelijkheden qua hulpverlening en preventie komen dagelijks aan bod.



Grafiek 3: aard van de vragen aan De DrugLijn

Van elke beantwoorde vraag wordt genoteerd of de focus op informatie, dan wel op hulp en/of advies ligt. Het aantal vragen waarin de nadruk op pure informatie ligt, neemt de laatste jaren af. In 2010 bedroeg het 52%, in 2011 was dat 49%. Omgekeerd nam het aantal loutere hulp- of adviesvragen toe van 10% naar 12%.
Niet zelden gebeurt het dat achter een infovraag een hele problematiek en uiteindelijk ook een vraag naar hulp schuilgaat. Dat soort contacten waren goed voor 39% van alle vragen.

De aard van de vragen verschilt ook tussen telefoongesprekken en e-mailvragen. Voor veel mensen voelt e-mail aan als een medium dat vooral geschikt is om informatie mee in te winnen. Dat blijkt ook uit het feit dat scholieren, studenten of andere mensen met informatieve vragen ooit bijna de helft van alle mailers uitmaakten. In 2011 was dat gedaald tot 20% (zie tabel 5).
Het dalende percentage mensen met vragen naar documentatie, informatie voor school en studie of vragen omtrent preventie is vooral te verklaren door de toename van het aantal e-mailvragen naar hulp en advies. De e-mailservice wordt met andere woorden steeds meer ervaren als een geschikt kanaal om ook zorgen en gevoelens te delen en bij uitbreiding om hulp en advies in te winnen.

1

In meer dan zes telefoongesprekken en e-mails op tien wordt specifieke **informatie over producten** gevraagd. Logischerwijs gaat het dan vooral over de algemene effecten en risico's. Dat percentage schommelt steevast iets boven de 50%. Ook vragen over signalen van druggebruik komen vaak voor (20%), vaak zijn het ouders die hiervoor bellen omdat ze druggebruik vermoeden bij hun kind. Hetzelfde geldt voor vragen over de opspoorbaarheid van drugs in bloed en urine (15%). Toch lag dat percentage lager dan in 2010 toen het nog 19% bedroeg. Het percentage vragen over de alcohol- en drugwetgeving daarentegen blijft al jaren stabiel. Vragen over wetgeving worden meer via e-mail dan aan de telefoon gesteld. In 2011 kreeg De DrugLijn bijvoorbeeld regelmatig e-mailvragen over de wetgeving omtrent speekseltesten in het verkeer.

Productinformatie			totaal
Algemene effecten en/of gevaren	54%	50%	**52%**
Signalen van gebruik	11%	25%	**20%**
Wetgeving	18%	16%	**17%**
Bloed-, urine- en speekseltests	10%	18%	**15%**
Afkickverschijnselen	12%	13%	**13%**
Manieren van gebruik	9%	14%	**12%**
Productcombinaties	5%	4%	**5%**
Uitzicht	2%	5%	**3%**
Vervangende medicatie	2%	3%	**3%**
Samenstelling	3%	2%	**2%**
Overdosis	2%	2%	**2%**
Zwangerschap	2%	1%	**1%**
Prijzen	1%	1%	**1%**
Medicinaal gebruik	1%	1%	**1%**
Andere (bvb. straattaal)	4%	3%	**3%**

Tabel 5: vragen naar productinformatie 2011

Noot: In een aantal e-mails en gesprekken komt helemaal geen informatie over producten ter sprake. Anderzijds gebeurt het vaak dat binnen dezelfde e-mail of hetzelfde gesprek meer dan één vraag naar productinformatie aan bod komt. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

2

Naar De DrugLijn bellen of mailen is vaak een eerste stap voor mensen die op zoek zijn naar **preventie- en hulpverleningsmogelijkheden**. Dergelijke vragen kwamen aan bod in 54% van alle contacten. Binnen die groep ging het drie keer op vier (75%) om de vraag naar een adres voor hulpverlening. Vragen over mogelijkheden voor preventie en documentatievragen vormen samen zo'n 12%.
Ook vragen naar zelfhulpgroepen (3%) en informatie over de DrugLijnwerking zelf (6%) komen voor.

Uiteraard leiden dergelijke vragen quasi altijd tot een of meerdere doorverwijzing. Soms zal de beantwoorder zelf de mogelijkheid tot verdere hulp of informatie aankaarten en vervolgens doorverwijzen. Dat alles maakt dat in 2011 in 64% van alle gesprekken en e-mails doorverwezen werd. Omdat er per contact vaak meer dan een doorverwijzing gebeurde, ging het in het totaal om niet minder dan 4.672 verwijzingen.

3

De DrugLijn doet veel meer dan louter informatie verstrekken. De belangrijke rol bij de emotionele opvang blijkt uit het feit dat in vier op vijf contacten **relationele of emotionele problemen** aan bod komen. Het gaat dan in eerste instantie om problemen in de ouder-kindrelatie (29%) en problemen met het eigen gebruik (27%). Ook problemen in de partnerrelatie (11%) of in ruimer gezins- of familieverband (7%) komen regelmatig ter sprake.
Overigens valt op dat de ouder-kindrelatie veel vaker via de telefoon aan bod komt, terwijl problemen in de partnerrelatie vaker in e-mails worden aangekaart. Relationele en emotionele problemen komen dus zeker niet alleen via de telefoon aan bod. Nogal wat mensen hebben er nood aan om hun verhaal 'van zich af te schrijven'. Sommigen geven zelfs aan dat hen dat beter lukt om hun gevoelens en zorgen online te delen dan via rechtstreeks telefonisch contact.

Tabel 6 illustreert dat het daarbij vooral ging om centra voor ambulante drughulpverlening. Ook naar allerhande eerstelijnsinstanties (zoals bijvoorbeeld een huisarts) wordt regelmatig verwezen. Andere categorieën waar regelmatig naar doorverwezen wordt, zijn residentiële hulpverleningscentra, algemene eerstelijnsdiensten, info- en welzijnscentra, Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg. Ook het belang van zelfhulpgroepen mag niet onderschat worden. Verwijzingen naar websites tot slot, gebeuren vooral bij e-mailvragen.

Wanneer doorverwezen werd, gebeurde dat naar...	(e-mail) + (telefoon)
ambulante drughulp	**41%**
algemene eerstelijnsinstanties	**26%**
residentiële drughulp	**15%**
welzijnscentra en infodiensten	**13%**
zelfhulpgroepen	**7%**
DrugLijn en VAD	**6%**
ambulante GGZ (niet alcohol- en drugspecifiek)	**6%**
preventiediensten	**5%**
websites van externen	**11%**

Tabel 6: doorverwijzing 2011



Over welke drugs wordt De DrugLijn gecontacteerd?

Van de theorie voor een schoolopdracht, over de bezorgheid om een kind, vriend of familielid, tot vragen bij het eigen gebruik: wie de DrugLijn contacteert, heeft meestal vragen die gelinkt zijn aan een of ander product.

In meer dan acht op tien telefoongesprekken en e-mails komen één of meerdere drugs ter sprake. In de overige contacten vraagt iemand bijvoorbeeld gewoon een adres voor hulp of algemene informatie over drugs. Tabel 7 somt op over welke drugs het in 2011 ging en toont in welke mate dat het geval was.

Deze cijfers kunnen niet zomaar geïnterpreteerd worden als cijfers van het druggebruik in Vlaanderen. De mate waarin een drug gebruikt wordt en de mate waarin daarover vragen gesteld worden aan de DrugLijn, zullen wel verband houden met elkaar, maar het blijven twee verschillende dingen.

Als drugs ter sprake kwamen, ging het om...			totaal
Cannabis	29%	40%	**35%**
Alcohol	29%	25%	**26%**
Cocaine	12%	16%	**15%**
Medicatie	10%	14%	**13%**
Speed	8%	10%	**9%**
Heroine	3%	6%	**5%**
Xtc	5%	3%	**4%**
Gokken	3%	3%	**3%**
GHB	3%	2%	**3%**
Methadon en buprenorfine	1%	2%	**2%**
Tabak	1%	2%	**2%**
Smartdrugs, ecodrugs	2%	1%	**1%**
Vluchtige snuifmiddelen en poppers	1%	1%	**1%**
LSD, paddenstoelen en andere hallucinogenen	1%	1%	**1%**
Internet, gaming	1%	1%	**1%**
Ketamine	1%	0%	**1%**

Tabel 7: aan bod gekomen producten 2011

Noot: In sommige e-mails en gesprekken komt geen enkel product met zoveel woorden ter sprake. In andere mails of gesprekken kan meer dan één product aan bod komen. Daarom ligt de som van de percentages hoger dan 100.

- Zolang De DrugLijn bestaat is cannabis de meest besproken drug. Het percentage vragen lag in 2011 wel iets lager dan het jaar voordien.

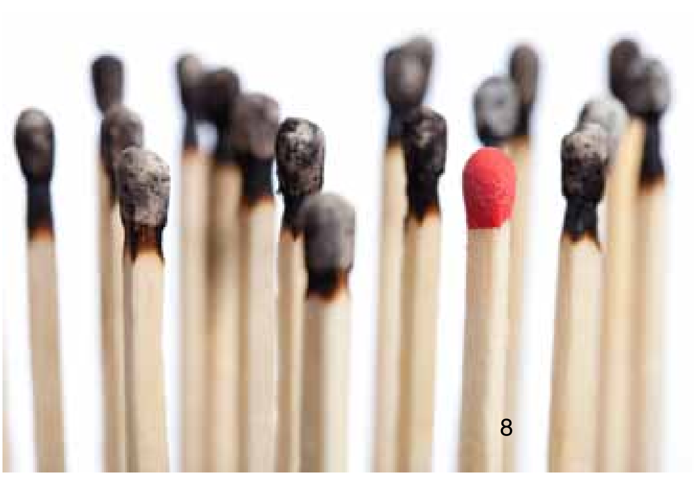
- De vaststelling dat het aantal vragen over alcohol jaar na jaar toeneemt, werd ook in 2011 bevestigd. Vooral in e-mails kwam alcohol veel vaker ter sprake. Het is overigens markant dat het percentage mailvragen over alcohol een stuk hoger ligt dan het percentage telefoongesprekken.

- In 2010 kreeg De DrugLijn iets meer vragen over medicatie dan over cocaïne. Maar in 2011 daalde het aantal vragen over medicijnen met een paar procent. Zo werd cocaïne opnieuw de derde meest besproken drug. Toch blijft het percentage vragen over cocaïne al vijf jaar lang stabiel.

- Het percentage vragen over xtc steeg lichtjes, maar blijft erg laag in vergelijking met pakweg 10 jaar terug.
  De percentages voor speed, heroïne en GHB blijven grosso modo stabiel. Het percentage vragen over GHB nam in 2011 licht toe.

- Dat geldt ook voor het percentage vragen over gokken. Samen met het stijgend percentage vragen over alcohol en het grote aantal vragen over medicatie, illustreert dit dat De DrugLijn er zeker niet alleen voor vragen over illegale drugs is.

- Sommige producten zijn niet vermeld in tabel 7. Het aantal vragen over bijvoorbeeld doping of research chemicals bedraagt hoogstens een paar tientallen, wat te weinig is om in procentueel weer te geven.



Welk gebruik en wiens gebruik roept vragen op?

De vragen die De DrugLijn krijgt, houden vaak verband met iemands gebruik. Het kan daarbij gaan om het alcohol- of ander druggebruik van de beller of mailer zelf, maar nog vaker gaat het om het gebruik van iemand uit diens omgeving.

Van alle gebruikers waarover men contact neemt, blijkt 69% een man en slechts 31% een vrouw te zijn. Enkel voor de groep alcoholgebruikers (58% mannen) en medicatiegebruikers (52% mannen) is de geslachtverhouding evenrediger verdeeld.

Van drug tot drug zijn er overigens ook nogal wat verschillen naargelang de leeftijd van de gebruikers waarover men belt of mailt. Cannabisgebruikers waarover men contact neemt zijn in 70% van de gevallen tussen 15 en 30 jaar oud. Voor alcoholgebruikers liggen de cijfers heel anders. De grootste groep (61%) is tussen 35 en 60 jaar oud. Als in verband met iemands cocaïnegebruik vragen gesteld worden, dan gaat het in twee op drie gevallen (68%) om gebruikers van 20 tot 35 jaar oud.

Er blijkt ook een sterk verband te bestaan tussen de doelgroep die belt of mailt omtrent iemands gebruik en over welke drug het dan gaat. Tabel 8 geeft de percentages weer voor de drie meest vermelde drugs. Hij illustreert dat ouders zich vooral zorgen maken over cannabisgebruik terwijl partners zowel omwille van alcohol-, cannabis- als cocaïnegebruik contact nemen. Bij andere gezins- en familieleden gaat het vooral om alcohol en in iets mindere mate om cannabisgebruik. Als kinderen van gebruikende ouders contact nemen, heeft dat bij meer dan 8 op 10 te maken met het alcoholgebruik van de ouder.

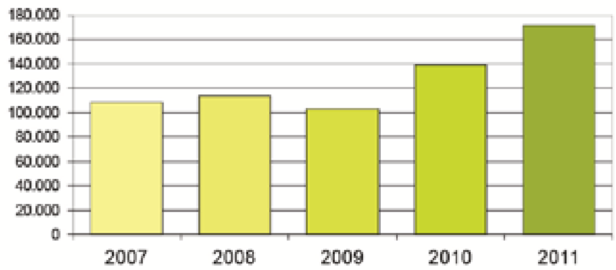
Belangrijkste doelgroepen	Alcohol-gebruik	Cannabis-gebruik	Cocaïne-gebruik
Ouders nemen contact omwille van	8%	55%	8%
Partners nemen contact omwille van	28%	24%	21%
Kinderen van gebruikende ouders nemen contact omwille van	85%	3%	1%
Overige familie neemt contact omwille van	31%	27%	17%
Vrienden nemen contact omwille van	23%	12%	24%
Gebruikers nemen contact omwille van	21%	29%	10%

Tabel 8: wie contacteert De DrugLijn naar aanleiding van welk gebruik?

Nieuwe DrugLijnwebsite boomt

De website speelt een alsmaar belangrijkere rol in de werking van De DrugLijn. In 2010 werd veel tijd en energie gestoken in de aanmaak van een compleet vernieuwde website. Het gebruiksgemak en de klantvriendelijkheid van de site stonden daarbij voorop.

In januari 2011 ging de nieuwe site online. In het eerste trimester kende het aantal bezoekers een terugval, maar dat herstelde zich snel. In het laatste trimester van 2011 kreeg www.druglijn.be een ongezien aantal bezoekers over de vloer.
Over het hele jaar 2011 beschouwd, nam het aantal unieke bezoekers toe met 23%. 171.152 mensen bezochten de DrugLijnsite.



Grafiek 4: unieke bezoekers op www.druglijn.be

De inzet voor de vernieuwde www.druglijn.be bleef niet onopgemerkt. Een team van experts oordeelde voor de Usability Awards 2011 over de gebruiksvriendelijkheid van de site. Van 95 inzendingen eindigde De DrugLijn tweede in de categorie non-profit/e-government.

Online tests en zelfhulp blijven succesverhaal

Sinds 2008 heeft De DrugLijn een gamma aan gratis online tools ter beschikking van gebruikers. Dat aanbod werd jaar na jaar uitgebreid en omvatte eind 2011 een totaal van zes kennistests, negen zelftests (waarmee men kan inschatten hoe riskant zijn gebruik is) en twee onlinezelfhulpprogramma's: een voor cannabisgebruikers en een voor cocaïnegebruikers die hun gebruik willen terugschroeven of stopzetten.

Tot september 2011 was dat hele aanbod beschikbaar op www.hoeveelisteveel.be. Na die datum werd die site stopgezet en werden alle tools geïntegreerd in www.druglijn.be/aandeslag. Zo werd een betere integratie van informatie, interactieve tools en individuele contactname met De DrugLijn mogelijk.
Dit online aanbod kent een groot succes: de tests werden in totaal 112.638 keer afgelegd terwijl 478 mensen gebruikmaakten van de online zelfhulp.

	zelftest	kennistest
Alcohol	43 165	16 914
Cannabis (gemakkelijke versie)	18 911	5 029
Cannabis (moeilijke versie)	-	4 329
Internet	4 879	-
Cocaïne	4 368	2 266
Gokken	5 174	1 347
Speed	1 575	-
Slaap- en kalmeermiddelen	1 711	-
Xtc	1 631	1 417
Gaming (sinds september 2011)	575	-
Totaal	81 989	31 302

Tabel 9: aan bod gekomen producten 2011

Voor de zelfhulpmodule cannabis meldden zich per maand gemiddeld 33 nieuwe gebruikers aan. Bij de zelfhulp cocaïne waren dat er gemiddeld zesenhalve.
Driekwart van de cannabisgebruikers zijn mannen (76% mannen, 23% vrouwen en 1% onbekend). In de cocaïnemodule ligt het aandeel vrouwen met 27% iets hoger (73% mannen).
De gemiddelde leeftijd is vergelijkbaar in beide modules. De meerderheid van de gebruikers stelt zich als doel om volledig te stoppen. Zeker voor de cocaïnegebruikers is dat zo.

	zelfhulp cannabis	zelfhulp cocaïne
Aantal aangemelde gebruikers	400	78
Geslacht	76% m / 23% v	73% m / 27% v
Gemiddelde leeftijd	26 j	27 j
Aandeel dat wil stoppen	58%	80%

Tabel 10: Deelnemers zelfhulpmodules

Tot voor kort waren tests voor minderjarige gebruikers een hiaat in het aanbod. Inmiddels is daar aan verholpen: www.druglijn.be/aandeslag werd eind 2011 uitgebreid met twee zelftests voor minderjarigen: een omtrent alcoholgebruik en een voor cannabisgebruik.

Grote tevredenheid bij mailers

De beantwoorders besteden veel tijd en grote zorg aan het op maat beantwoorden van elke e-mailvraag. Om na te gaan of de service aan de verwachtingen voldoet, wordt via een online en anoniem enquêteformulier gepolst naar de mening van de mailers.
De gemiddelde algemene tevredenheidsscore die De DrugLijn in 2011 kreeg toegekend bedroeg 8,62 op 10. De kwaliteit lijkt dus niet te lijden onder de grote toename van het aantal e-mails in 2011.

Telkens 90% of meer vond het mailantwoord persoonlijk genoeg, lang genoeg en aangenaam van toon. Er was een even grote tevredenheid over de anonimiteit en de termijn waarbinnen geantwoord werd. 84% voelde zich voldoende of helemaal verder geholpen. Voorts valt op dat 41% aangeeft liever te mailen dan te bellen. Op de vraag of ze met hun vraag ook zouden bellen in plaats van te mailen, antwoordde 28% dat ze dit niet zouden doen. Dat cijfer bewijst nogmaals dat de e-mailservice een eigen publiek bedient.

Opmerkelijk in 2011

1. De DrugLijn kende een kleine stijging van het aantal beantwoorde vragen tot 5.747. Achter dat totaal gaat een daling van het aantal telefoongesprekken met 13% en een forse toename van het aantal e-mailvragen met 38% schuil.

2. De groep die het vaakst een beroep doet op De DrugLijn zijn (ex-)gebruikers met 30%. Aan de telefoon vormen ouders de grootste groep (32%), maar omdat zij veel minder vaak mailen vormen ze in de totalen slechts 24%. Andere gerelateerden zijn goed voor 22% van alle contacten. Bij mailers ligt hun percentage hoger dan aan de telefoonlijn.

3. Het aantal vragen over alcohol neemt verder toe. Toch blijft cannabis met voorsprong de meest besproken drug.
Frappant is dat het percentage vragen over alcohol bij e-mailvragen hoger ligt dan aan de telefoon. Het percentage vragen over cocaïne blijft voor het vijfde jaar op rij stabiel.

4. De meerderheid (61%) van de vragen via e-mail zijn informatieve vragen. Toch komen in de e-mailcontacten opvallend vaker vragen naar hulp en/of advies voor. Dat percentage steeg van 31% in 2010 naar 39% in 2011.

5. De DrugLijnwebsite met het uitgebreide aanbod aan kennistests, zelftests en online hulp kende een stijging van het aantal bezoekers met 23%. De anonieme online zelftests en kennistests werden meer dan honderdduizend keer afgelegd en bijna zeshonderd cannabis- en cocaïnegebruikers maakten gebruik van de online zelfhulpprogramma's om zo hun gebruik te stoppen of te minderen.

Voor alle vragen over drank, drugs, pillen en gokken.
Je kunt bij ons terecht voor concrete informatie, een eerste advies en/of adressen voor hulp en preventie.
We staan open voor je verhaal, zonder te oordelen of te veroordelen.
Anonimiteit, objectiviteit en vertrouwen staan voor ons centraal.

Bel via 078 15 10 20

Check www.druglijn.be
– ma-vr: 10-20 u. (niet op feestdagen)
– vanaf een vast toestel bel je aan voordeeltarief
– voor een gratis gesprek via Skype
– om je vragen door te mailen (binnen 5 werkdagen krijg je een antwoord op maat)
– voor een gratis zelf- of kennistest of online zelfhulp

Redactie
Tom Evenepoel, coördinator DrugLijn

Lay-out
Greet Van Holsbeek, VAD

Verantwoordelijke uitgever
F. Matthys, Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel

VAD, Vereniging voor Alcohol- en andere Drugproblemen vzw
Vanderlindenstraat 15, 1030 Brussel
T 02 423 03 33 | F 02 423 03 34 | vad@vad.be | www.vad.be

VAD VERENIGING VOOR ALCOHOL- EN ANDERE DRUGPROBLEMEN vzw